ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.ДВ.01.01 СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ**

**СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки **43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ПК-3 | Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ПК-3.1. Использует организационно-  управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания  ПК-3.2. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: подготовить выпускника, обладающего сервисным клиенториентированным мышлением, владеющего навыками совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Задачи дисциплины:

* + - * изучение особенностей сферы сервиса
      * изучение организации и правил обслуживания потребителей услуг
      * освоение обучающимися технологий сервисных технологий в процессе предоставления и продажи услуги
      * формирование у обучающихся навыков преодоления конфликтных ситуаций в сфере сервиса и их разрешения
      * формирование представления о перспективных направлениях развития сферы сервиса в современных условиях

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 ЗЕТ, 180 часов.

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 76 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 38 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | -/38 | 4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 104 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 14 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | -/8 | 2 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 162 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету оценкой | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 180/5 | |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
|  | Введение. Сфера сервиса: основные понятия. |
|  | Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России |
|  | Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг |
|  | Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение |
|  | Сервисные технологии в процессе продажи услуги |
|  | Сервисные технологии в процессе предоставления услуги |
|  | Конфликты в сфере сервиса и их разрешение |
|  | Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАНЯТИЙ, ПРОВОДИМЫХ В АКТИВНОЙ И ИНТЕРАКТИВНОЙ ФОРМАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ РАЗВИТИЕ У ОБУЧАЮЩИХСЯ НАВЫКОВ КОНТАКТНОЙ РАБОТЫ, МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ, ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ, ЛИДЕРСКИХ КАЧЕСТВ. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование блока (раздела) дисциплины | Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах | | Практическая подготовка\*  (очная\заочная) |
| Форма проведения занятия | Наименование видов занятий |
| 1. | Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг. | дискуссия | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| экскурсия в соответствии с профилем подготовки | практическое занятие | 0,67\0,34 |
| 2. | Сервисные технологии в процессе предоставления услуги | эвристическая беседа | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| выездное занятие в соответствии с профилем подготовки | лабораторная работа | 0,67\0,34 |
| 3 | Сервисные технологии в процессе продажи услуги | эвристическая беседа | лекционное занятие | 0,67\0,34 |
| выездное занятие в соответствии с профилем подготовки | лабораторная работа | 0,67\0,34 |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**5.1 Темы конспектов:**

1. Введение. Сфера сервиса: основные понятия.

2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России

3. Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг.

4. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

5. Сервисные технологии в процессе продажи услуги

6. Сервисные технологии в процессе предоставления услуги

7. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение

8. Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях

**5.2 Вопросы для подготовки к лабораторным Занятиям и устного опроса:**

***Тема: Введение. Сфера сервиса: основные понятия.***

Практическое занятие. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

1. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова, «сервисная деятельность», «культура сервиса», «услуга».
2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Лабораторное занятие. Сервисная деятельность как динамичный комплекс материальных, социально-культурных и психологических компонентов.

1.Принципы современного сервиса

2. Неравномерность развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики

***Тема:* Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России**

Практическое занятие. Взаимосвязь исторического процесса становления потребностей и формирования сферы сервиса как социального явления.

1. Сфера сервиса в России и ее особенности

2. Периодизация истории сервисной деятельности в России. Основные подходы

Лабораторное занятие. Основные этапы становления сферы сервиса в России

1. Сфера сервиса в России во второй половине 19-начала 20 вв.

2. Сфера сервиса в России (1917-1991 гг.). Этапы развития, особенности.

3. Современное состояние и проблемы сферы сервиса.

**Тема: Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг.**

Практическое занятие. Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса.

1. Требования к персоналу сферы сервиса.
2. Взаимоотношения специалиста сферы сервиса и потребителя (клиента) в процессе осуществления сервисной деятельности.
3. Принципы профессионального поведения организатора сервиса. Методы управления сервисной деятельностью.

Практическое занятие. Этапы предоставления услуги.

1. Особенности индивидуальных и групповых форм предоставления услуг.
2. Организатор сервисной деятельности как разработчик (конструктор), исполнитель услуги и лидер групповых форм предоставления услуг.

**Тема: Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение**

Практическое занятие. Сервисная деятельность как двусторонняя связь между производителем и потребителем услуги.

1. Особенности поведения потребителей в процессе сервисной деятельности.
2. Типология потребителей услуг.

Практическое занятие. Сервисная деятельность и благосостояние населения.

1. Мотивация потребителей услуг.
2. Характеристики потребителей, влияющие на процесс сервисной деятельности.

**Тема: Сервисные технологии в процессе продажи услуги**

Практическое занятие. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. 1.Информирование потребителей, содержание, сроки предоставления информации. 2.Индивидуальный подход к потребителю. Проникновение в мотивацию приобретения, в интересы, запросы потребителя.

Практическое занятие. Технологии продаж

1.Типология продавцов и потребителей в процессе приобретения услуги.

2. Стадии личной продажи услуги. Прием и установление отношений. Выявление потребностей. Презентация услуг. Преодоление возражений.

3. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем.

**Тема: Сервисные технологии в процессе предоставления услуги**

Практическое занятие. Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуг.

1. Установление и развитие контактов, обмен информацией, стратегия взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

Лабораторное занятие. Уровни взаимодействия как элемент предоставления услуги.

1. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия.

2. Факторы удовлетворенности и неудовлетворенности потребителя предоставлением услуги.

3. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги как «школа на ходу» для потребителя.

4. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги.

**Тема: Конфликты в сфере сервиса и их разрешение**

Практическое занятие. Общение в процессе предоставления услуг как межличностные отношения при совместной деятельности

1.Условия и формы регулирования совместной деятельности.

2.Деловые и межличностные конфликты в сфере сервиса. Основные стратегии поведения в конфликте.

3. Типология конфликтных личностей.

Практическое занятие. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.

1.Правила поведения в конфликтных ситуациях.

2.Технологии разрешения конфликтов сотрудника сервисной организации.

**Тема: Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях**

Практическое занятие. Место сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе.

1.Развитие материальной базы сервисной деятельности как результат научно-технического прогресса.

2.Расширение ассортимента, качества услуг.

3.Компьютеризация в сервисной деятельности.

Практическое занятие. Расширение ассортимента и повышение качества – основные направления совершенствования сервисной деятельности.

1.Перспективные виды сервисной деятельности.

2. Повышение профессионализма кадров и производительности труда

3. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный и перспективный вид профессиональной деятельности.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Введение. Сфера сервиса: основные понятия | Тестовые задания |
|  |  | Составление конспектов |
| 2 | Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России |
| 3 | Персонал: организация и правила обслуживания потребителей услуг |
| 4 | Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение | Составление конспектов |
| 5 | Сервисные технологии в процессе продажи услуги |
| 6 | Сервисные технологии в процессе предоставления услуги | Защита отчета по результатам выполнения лабораторных занятий |
| 7 | Конфликты в сфере сервиса и их разрешение |
| 8 | Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *.*№ п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Деловое общение | Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А | Москва, Берлин: Директ-Медиа, | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810 |
| 2. | Национальная экономика России | Рыбина З. В. | Москва, Берлин: Директ-Медиа, | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602475 |
| 3. | Статистические методы в управлении качеством и инновациями | Воейко О. А, Жидкова Е. А | Москва, Берлин: Директ-Медиа | 2021 |  | URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602510 |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Федеральная служба государственной статистики РФ. Основные социально- экономические показатели России. Электронные версии официальных публикаций– Режим доступа: http://www.gks.ru/
2. Центр экономических и финансовых исследований и разработок. – Режим доступа: http://www.cefir.org/
3. Центр макроэкономического анализа и прогнозирования при ИНП РАН. – Режим доступа: http://www.forecast.ru/
4. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – Режим доступа: http://www.gost.ru
5. Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия («Стандартинформ»). – Режим доступа: http://www.vniiki.ru
6. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС). – Режим доступа: http://www.vniis.ru
7. Международная организация по стандартизации (ИСО) – Режим доступа:.http://www.iso.ch
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека». – Режим доступа: http://biblioclub.ru

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64,
* MicrosoftOffice 2016.

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).